



PENERIMAAN WAJIB PAJAK PADA AWAL IMPLEMENTASI E-FAKTUR PAJAK BERBASIS *DESKTOP APPLICATION*

Dhian Adhetiya Safitra
Politeknik Keuangan Negara STAN

Alamat Korespondensi: dhian.safitra@pknstan.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama
[01 08 2021]

Dinyatakan Diterima
[24 08 2021]

KATA KUNCI:

Faktur pajak, Pajak pertambahan nilai, *Theory of planned behaviour*, *technology acceptance models*

KLASIFIKASI JEL:

Q580

ABSTRACT

Currently, the tax authorities in Indonesia are actively shifting tax services to an online system. One of these tax services is e-Tax Invoice. The success of e-government projects such as e-Tax invoices depends not only on the reliability of ICT but also on taxpayers (PKP) as end-users. The purpose of this study is to identify the factors that influence the willingness of taxpayers to use online services with models based on the theory of planned behaviour (TPB) and technology acceptance models (TAM). We took one hundred samples from PKP registered at KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan to achieve the research objectives and used Structural Equation Model to analyze the data. This study shows that only perceived easy-to-use variables that indirectly affect the behavioural intention of taxpayers to use. If KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan wants to increase taxpayer incentives to use DGT's online applications/services, it is necessary to campaign for the ease of fulfilling tax obligations and the importance of paying taxes.

ABSTRAK

Saat ini otoritas pajak Indonesia giat mengalihkan pelayanan perpajakan ke sistem daring. Salah satu layanan perpajakan tersebut adalah e-Faktur Pajak. Keberhasilan implementasi e-Faktur Pajak tidak hanya bergantung pada keandalan TIK tetapi juga pada Pengusaha Kena Pajak (PKP) sebagai pengguna akhir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesediaan PKP untuk menggunakan layanan online merujuk *the theory of planned behaviour* (TPB) dan *technology acceptance models* (TAM). Kami mengambil seratus sampel dari PKP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan untuk mencapai tujuan penelitian dan menggunakan *Structural Equation Model* untuk menganalisis data. Penelitian ini menunjukkan bahwa hanya variabel *perceived easy-to-use* yang secara tidak langsung mempengaruhi niat perilaku wajib pajak untuk menggunakan. Jika KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan ingin meningkatkan insentif wajib pajak untuk menggunakan aplikasi/layanan daring DJP, maka perlu dilakukan upaya untuk mengampanyekan kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan dan pentingnya pembayaran pajak.

1. PENDAHULUAN

E-Faktur Pajak merupakan salah satu batu pijakan implementasi layanan perpajakan berbasis internet di Indonesia setelah implementasi e-Filing dan e-Billing (Erdiansyah, 2021). Pelibatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada pengelolaan administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan salah satu momentum dan inovasi untuk memastikan otoritas pajak dapat memantau seluruh transaksi Pengusaha Kena Pajak (PKP) secara cepat sebelum Surat Pemberitahuan Masa (SPM) PPN dilaporkan Wajib Pajak (WP) (Safitra, 2019b). Namun, keberhasilan proyek *e-government* seperti e-Faktur Pajak tidak hanya bergantung pada keandalan TIK, namun juga bergantung pada masyarakat (dalam hal ini PKP) sebagai *end user* (Venkatesh, Sykes, & Venkatraman, 2014).

Memahami pentingnya kanal elektronik pada suatu layanan, pemerintah di seluruh dunia secara cepat menggeser kanal konvensional ke kanal elektronik agar mendapatkan efektivitas dan efisiensi layanan (Lallmahomed, Lallmahomed, & Lallmahomed, 2017). Dengan kanal elektronik, masyarakat dapat lebih mudah menjangkau layanan publik, menghemat waktu tempuh, hingga waktu antrian (DeLone & McLean, 2016). Kemudahan yang didapat masyarakat dalam kanal elektronik memberikan insentif bagi pemerintah untuk mengoptimalkan potensi kanal elektronik dengan mengembangkan layanan perpajakan (Bhuasiri, Zo, Lee, & Ciganek, 2016) dengan harapan meningkatnya kepatuhan pajak baik formal maupun materiil. Makin menerima WP terhadap kanal layanan elektronik merupakan salah satu indikator keberhasilan implementasi suatu layanan.

Idealnya, kanal layanan dikembangkan berdasarkan preferensi pengguna. Penambahan kanal layanan atau pemenuhan kewajiban merupakan “keranjang belanja” yang dapat dipilih sesuai kenyamanan penggunaannya. Jika memperhatikan penelitian Pieterse and Teerling (2008), penambahan kanal daring tidak mengurangi jumlah Wajib Pajak yang mengunjungi *front desk* di Belanda. Hal ini menjadi menarik karena adalah 80% dari Wajib Pajak di Belanda saat itu telah melaksanakan kewajiban perpajakan secara online. Jika melihat perkembangan layanan daring di Indonesia, terdapat beberapa perbedaan. E-Filing di awal implementasi merupakan opsi, namun secara bertahap diwajibkan untuk kelompok Wajib Pajak tertentu. Untuk e-Faktur Pajak tidak berlaku pilihan, walaupun dilakukan secara bertahap, namun penggunaannya bersifat wajib.

Jika memperhatikan penelitian terdahulu, para peneliti menggunakan *theory planned behaviour* (TPB) dan *technology acceptance model* (TAM) untuk mempelajari faktor-faktor yang mendorong seseorang menggunakan layanan elektronik atau daring yang diberikan pemerintah (Nabavi, Taghavi-Fard, Hanafizadeh, & Taghva, 2016). Kebanyakan penelitian yang berhubungan dengan layanan perpajakan, lebih melihat dampak penggeseran layanan luring menjadi daring sebagai faktor yang meningkatkan kepatuhan pajak seperti Safitra and Djameluddin (2020) yang membuktikan bahwa e-Faktur Pajak secara signifikan meningkatkan peluang untuk patuh WP PPN (atau PKP) sedangkan Tambun and Kopong (2017) dalam konteks e-filing, atau pemanfaatan *e-government* yang dapat menekan penghindaran pajak (Uyar, Nimer, Kuzey, Shahbaz, & Schneider, 2021).

Penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dan dorongan PKP dalam menggunakan aplikasi e-Faktur Pajak. Hal ini diperlukan sebagai landasan otoritas pajak untuk menentukan strategi peningkatan kepatuhan pajak. Jika merujuk pernyataan Devos (2013), kepatuhan pajak didorong faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal merupakan strategi peningkatan kepatuhan yang dijalankan oleh otoritas pajak seperti pemberian sanksi, pengawasan, atau penegakan hukum. Sedangkan faktor internal adalah dorongan dari dalam diri PKP untuk patuh. Proksi dorongan dalam diri ini salah satunya adalah dorongan untuk patuh. Variabel-variabel yang ada pada TPB dan TAM dapat digunakan untuk menangkap persepsi PKP terhadap *rigidity of compliance*, salah satu variabel yang mempengaruhi secara negatif kepatuhan pajak (Devos, 2013, p. 23). Saat variabel-variabel yang mempengaruhi dorongan untuk menggunakan teridentifikasi, maka upaya yang dilakukan otoritas pajak akan tepat sasaran, mengingat sumber daya yang terbatas.

Dalam konteks layanan perpajakan daring Indonesia, penelitian menggunakan konsep TPA dan TPB didominasi dengan layanan e-Filing (Rahmat, 2020; Susanto, 2011; Tahar, Riaydh, Sofyani, & Purnomo, 2020; Wiyono, 2008), e-billing (Nugroho, Susilowati, Ambarwati, & Pratiwi, 2018; Yusup, Hardiyana, & Sidharta, 2015), atau layanan terintegrasi *djponline* (Lestari, Suharto, Wirawan, & Kurniawan, 2019; Maula, Rahim, & Lannai, 2020; Prawati & Britania, 2020). Hal ini bisa dimaklumi, karena implementasi e-Filing dan e-billing merupakan layanan daring perpajakan yang paling lama diterapkan di Indonesia. telah terdapat beberapa penelitian terhadap penerimaan e-Faktur Pajak seperti penelitian Perangin-angin, Respati,

and Kusumawati (2018), Khairunnisa and Yunanto (2018) atau Ariasih, Mahyuni, and Putra (2021), namun penelitian-penelitian tersebut hanya berfokus pada TAM. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah mengelaborasi teori TAM dan TPB untuk melihat aspek perilaku yang mempengaruhi penerimaan PKP pada implementasi e-Faktur Pajak.

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi penerimaan PKP terhadap aplikasi e-Faktur Pajak. Dalam penelitian ini aplikasi dimaksud adalah aplikasi e-Faktur Pajak berbasis *desktop* yang wajib digunakan oleh PKP pada awal implementasi e-Faktur Pajak. Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah masih belum banyak penelitian yang menguji penerimaan Wajib Pajak yang terdaftar pada administrasi PPN (PKP) terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur Pajak, mengingat aplikasi ini digunakan secara wajib bukan sukarela dipilih oleh PKP.

2. KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. *Theory of Planned behavior (TPB)*

Penelitian TPB mulai dikenal saat Fishbein and Ajzen (1977) menerbitkan hasil penelitiannya yang mengulas tentang *theory of reason action* (TRA) yang menjelaskan bahwa setiap orang memiliki kecenderungan sikap dalam merespon suatu perubahan. TRA didasarkan pada variabel yang fundamental, yaitu sikap dan norma subjektif. Sikap merepresentasikan respon positif atau negatif seseorang terhadap kinerja dari perilaku tertentu sedangkan norma adalah persepsi atas perilaku tertentu yang dipengaruhi oleh penilaian orang lain tanpa dirinya mengalami.

Niat berperilaku merupakan indikasi awal dari individu untuk melakukan suatu tindakan yang merupakan pengejawantahan persepsi. Ajzen (1985) memodifikasi TRA menjadi TPB dengan memasukkan teori perilaku. TPB melengkapi TRA dengan memasukkan unsur persepsi atas kontrol perilaku selain faktor perilaku individu dan norma subjektif. Pada awalnya TPB digunakan pada sektor swasta seperti melihat persepsi dan perilaku pada transaksi *e-commerce* (Hsu & Chiu, 2004) namun berkembang dalam penggunaan layanan daring yang disediakan pemerintah (Hung, Chang, & Yu, 2006).

2.2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Bagozzi and Yi (1988) menawarkan teori TAM untuk menjelaskan suatu model konseptual yang diterima dan diinginkan pengguna pada platform elektronik baru. Faktor yang mendasari

penerimaan pengguna diwakili dengan variabel kegunaan yang dirasakan maupun kemudahan. Kegunaan digambarkan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa penggunaan platform elektronik tersebut meningkatkan produktivitas. Kemudahan digambarkan seberapa mudah pengguna beradaptasi dengan platform atau teknologi baru yang ada. TAM menggambarkan bawah terhadap hubungan positif antara persepsi kemudahan penggunaan dengan persepsi kegunaan. Kedua teori digunakan untuk membangun model hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk menggunakan suatu platform elektronik baru sebagaimana tergambar pada gambar 1. Platform baru dalam penelitian ini adalah e-Faktur Pajak. Dari teori yang ada ditarik beberapa hipotesis sebagaimana disajikan pada tabel 1.

Tabel 1 Hipotesis Penelitian

Hipotesis Ke	H ₀
Hipotesis 1 RISK → BI	Tidak terdapat pengaruh negatif antara persepsi risiko dengan keinginan untuk menggunakan
Hipotesis 2 PBC → BI	Tidak terdapat pengaruh positif antara persepsi kemampuan mengontrol keinginan menggunakan
Hipotesis 3 EXP → BI	Tidak terdapat pengaruh positif antara pengalaman dengan keinginan
Hipotesis 4 PU → BI	Tidak terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan penggunaan dengan keinginan menggunakan
Hipotesis 5 ATU → BI	Tidak terdapat pengaruh positif antara sikap terhadap penggunaan dengan keinginan menggunakan
Hipotesis 6 PU → ATU	Tidak terdapat pengaruh positif antara persepsi penggunaan dengan sikap terhadap penggunaan
Hipotesis 7 PE → ATU	Tidak terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan penggunaan dengan sikap terhadap penggunaan
Hipotesis 8 CPLX → PU	Tidak terdapat pengaruh negatif antara kerumitan penggunaan dengan sikap terhadap persepsi penggunaan
Hipotesis 9 EXP → PU	Tidak terdapat pengaruh positif antara pengalaman dengan sikap terhadap persepsi penggunaan
Hipotesis 10 PE → PU	Tidak terdapat pengaruh negatif antara persepsi kemudahan dengan sikap terhadap persepsi penggunaan

Sumber: adaptasi Susanto (2011)

3. METODE PENELITIAN

3.1. Sumber dan Jenis Data

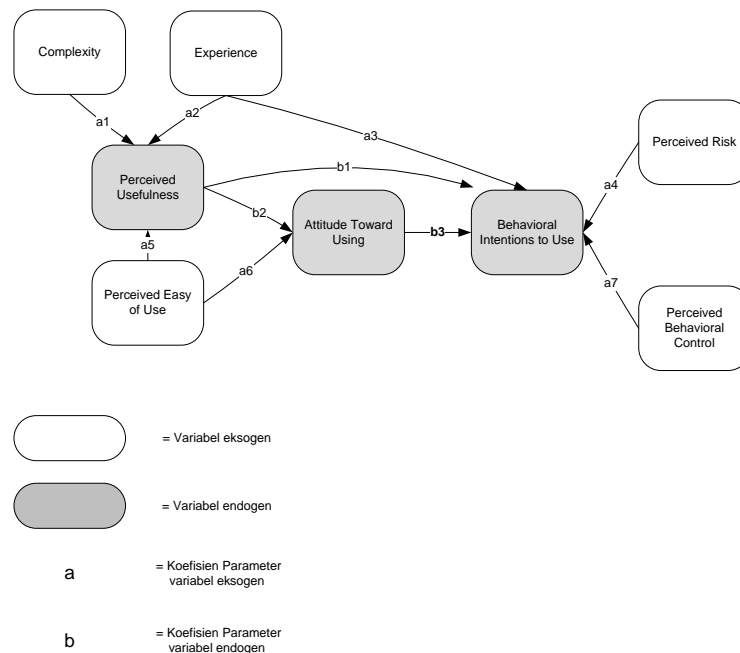
Data yang dikumpulkan merupakan data primer yang diperoleh dengan media kuesioner. Kuesioner diberikan dengan dua media, pertama dengan *google form* yang disebar ke Pengusaha Kena Pajak melalui email dan/atau nomor yang terdaftar dalam platform *WhatsApp* dan yang kedua dengan kuesioner fisik (kertas) untuk Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pesanggrahan pada tanggal 3 Juli s.d. 18 Agustus 2017. Pemilihan rentang waktu ini mempertimbangkan implementasi e-Faktur Pajak (berbasis aplikasi desktop) secara nasional pada Juli 2016. Kuesioner disusun dengan mengadopsi penelitian Susanto (2011) sebagaimana terlampir pada penelitian ini.

3.2. Metode Analisis Data

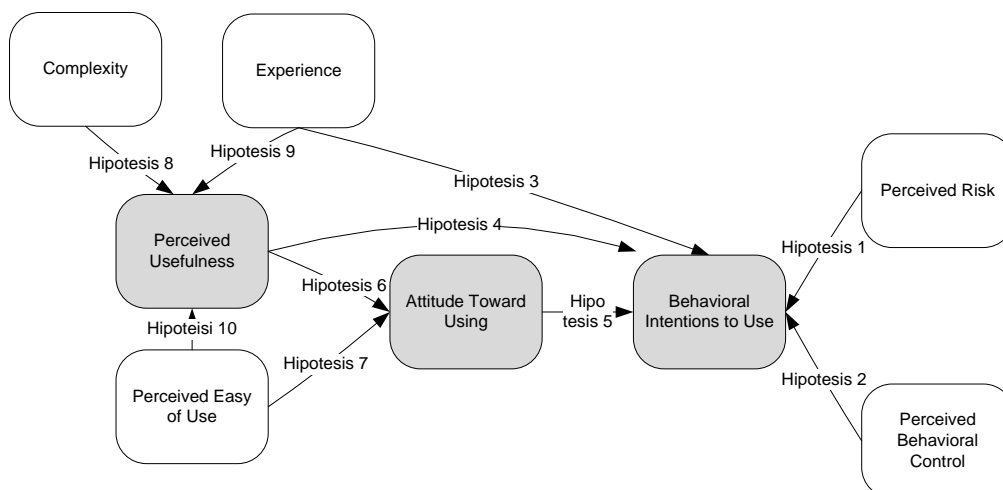
Mempertimbangkan konsep dari model yang dikembangkan yang digunakan untuk mengevaluasi efek langsung, tidak langsung, dan interaksi, penelitian ini menggunakan *structural equation modelling* (SEM). Metode analisis dengan SEM sangat lazim digunakan pada penelitian di bidang sosial dan bisnis, mengingat SEM memungkinkan untuk mengukur variabel laten dan/atau variabel *psychometric* (Hair, Page, & Brunsveld, 2019)

3.3. Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan adaptasi dari penelitian Susanto (2011) yang meneliti tentang penggunaan e-Filing Pajak di Indonesia serta Lu and Ting (2013) yang meneliti tentang penggunaan *Tax e-Filing* di Taiwan. Model yang digunakan adalah tergambar pada gambar 1:



Gambar 1 Model Penelitian
Sumber: Penulis (2017)



Gambar 2 Spesifikasi Model dan Hipotesis

Sumber: Penulis (2017)

3.4. Spesifikasi Model

Dari model di atas, dibuatlah *first model* yang akan diuji terlebih dahulu. Persamaan tersebut adalah:

$$PU = a_1CPLX + a_2EXP + a_5PE + e_1 \quad (1)$$

$$ATU = b_2PU + a_6PE + e_2 \quad (2)$$

$$BI = b_1PU + b_3ATU + a_3EXP + a_4RISK + a_7PBC + e_3 \quad (3)$$

Dalam penelitian ini hubungan variabel laten dengan indikatornya bersifat reflektif sehubungan

semua indikator merupakan gambaran dari variabel latennya. Variabel Laten atau konstruk dan indikatornya tercerminkan pada pertanyaan-pertanyaan kuisioner yang ada pada Lampiran 1. Pertanyaan-pertanyaan kuisioner ini merupakan adaptasi dari penelitian Sutanto (2011) yang disesuaikan dengan objek penelitian, dalam hal ini aplikasi e-Faktur Pajak yang penggunaannya bukan merupakan pilihan, namun kewajiban bagi Pengusaha Kena Pajak. Berdasarkan gambar 2 ditarik beberapa hipotesis:

Tabel 2 Parameter Pengujian

Evaluasi Model	Uji / Parameter	Nilai
Model Pengukuran	UJI VALIDITAS	Lebih dari 0.7
	Konvergen: <i>Loading Factor</i>	
	Diskriminan:	
	a. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	a. Lebih dari 0.5
	b. Akar kuadrat AVE	b. dan c. Akar AVE > Korelasi antar konstruk
Model Struktural	UJI RELIABILITAS	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	Lebih dari 0.6
	<i>Composite Relability</i>	Lebih dari 0.6
	Pengujian Hipotesis	
Model Struktural	a. Nilai t-statistik > 1.96 tingkat kepercayaan 95% Tolak H_0 dan hubungan signifikan	
	b. Nilai t-statistik < 1.96 tingkat kepercayaan 95% Terima H_0 dan hubungan tidak signifikan	
	c. Nilai t-statistik > 1.64 tingkat kepercayaan 90% Tolak H_0 dan hubungan signifikan	
	d. Nilai t-statistik > 1.64 tingkat kepercayaan 90% Terima H_0 dan hubungan tidak signifikan	

Sumber: Susanto (2011)

3.5. Evaluasi Model

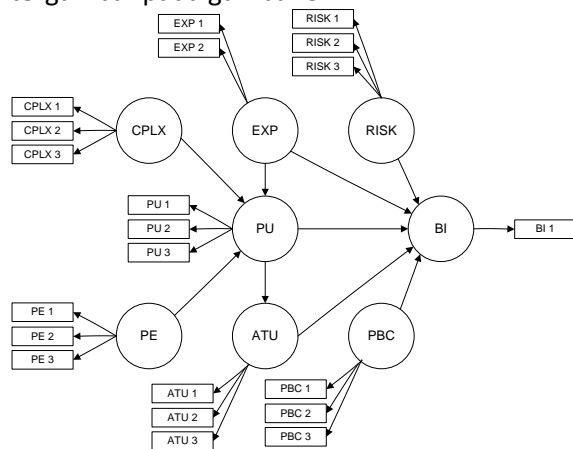
Evaluasi model terdiri dari evaluasi model pengukuran (*outer model*) yang mengukur validitas konstruk (*convergency* dan *discriminant validity*) dan reabilitas (*cronbach Alpha* dan *compisoye realicity*). Parameter pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

4. HASIL PENELITIAN

4.1. Analisis Model (*Goodnes of Fit*)

4.1.1. First Model

Variabel dipilih berdasarkan penelitian terdahulu dengan *first model* sebagaimana tergambar pada gambar 3.



Gambar 3 First Model

Sumber: Penulis (2017) hasil olahan SmartPLS

Untuk memastikan model awal tersebut dapat digunakan untuk meninterpretasikan data, maka dilakukan beberapa uji sebagai berikut

4.1.2. Measurement Model (*GoF Outer Model*)

a. Convergent Validity

Indikator dikatakan valid secara konvergen jika nilai *loading factor* ≥ 0.5 . Untuk *loading factor* variabel PE (*Percieved of easy to use*) dapat dilihat pada Lampiran I. Nilai *loading factor* dari PE1 adalah 0.967, PE2 adalah 0.960, dan PE3 adalah 0.723 mengindikasikan bahwa indikator PE1, PE2, dan PE3 valid. Secara lengkap nilai *loading factor* seluruh indikator dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Loading Factor

Indikator	Loading Factor	Validitas
CMPX1	0.954	Valid
CMPX2	0.975	Valid
PU1	0.998	Valid
PU2	0.908	Valid

Indikator	Loading Factor	Validitas
PU3	0.864	Valid
PE1	0.967	Valid
PE2	0.960	Valid
PE3	0.723	Valid
EXP1	0.981	Valid
EXP2	0.955	Valid
ATU1	0.999	Valid
ATU2	0.859	Valid
ATU3	0.880	Valid
RISK1	0.969	Valid
RISK2	0.724	Valid
RISK3	0.964	Valid
BI1	1.000	Valid
PBC1	0.999	Valid
PBC2	0.847	Valid
PBC3	0.840	Valid

Sumber: Penulis (2017) hasil olahan SmartPLS

b. Discriminant Validity Based on Average Variance Extracted (AVE)

Uji selanjutnya melihat nilai AVE. dimana λ adalah *loading factor*, $\text{Var}(ei)$ adalah *measurement error* dimana $\text{Var}(ei) = 1 - \lambda^2$. Hasil output aplikasi SmartPLS menghasilkan angka berikut:

Tabel 4 Average Variance Extracted

No.	Variabel	AVE
1	ATU	0.837
2	CPLX	1.000
3	EXP	0.931
4	PBC	0.937
5	PE	0.807
6	PU	0.793
7	RISK	0.856

Sumber: Penulis (2017) hasil olahan SmartPLS

Indikator dikatakan valid secara discriminant jika nilai AVE-nya > 0.5 . dari hasil di atas terlihat bahwa seluruh variabel valid. Uji validitas dianggap terpenuhi jika nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk (Susanto, 2011). Hasil perhitungan manual adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Akar Kuadrat AVE

Konstruk	AVE	Akar Kuadrat AVE
ATU	0.837	0.915
BI	1	1.000

CPLX	0.931	0.965
EXP	0.937	0.968
PBC	0.807	0.898
PE	0.793	0.891
PU	0.856	0.925
RISK	0.798	0.893

Sumber: Penuis (2017) hasil olahan SmartPLS

c. *Uji t-value*

Untuk memastikan semua indikator dapat digunakan, maka perlu dilihat t-value yang dihasilkan dari menu Bootsrp. Indikator dikatakan signifikan jika nilai t-valuenya > 1.96. Dari tabel berikut disimpulkan bahwa seluruh variabel signifikan kecuali variabel BI1

Tabel 6 t-Value

Indikator	t-value	Signifikan
CMPX1	8.547	Signifikan
CMPX2	8.254	Signifikan
PU1	119.101	Signifikan
PU2	412.006	Signifikan
PU3	73.905	Signifikan
PE1	3.112	Signifikan
PE2	4.095	Signifikan
PE3	4.216	Signifikan
EXP1	31.868	Signifikan
EXP2	27.749	Signifikan
ATU1	95.514	Signifikan
ATU2	247.807	Signifikan
ATU3	76.745	Signifikan
RISK1	4.125	Signifikan
RISK2	4.944	Signifikan
RISK3	4.998	Signifikan
BI1	0.000	Tidak Signifikan
PBC1	7.132	Signifikan
PBC2	6.355	Signifikan
PBC3	6.976	Signifikan

Sumber: Penuis (2017) hasil olahan SmartPLS

Dari beberapa uji model awal/*first model* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Fist Model

Indikator	C. Val	Disc Val.	Sign
CMPX1	Valid	Valid	Signifikan
CMPX2	Valid	Valid	Signifikan
PU1	Valid	Valid	Signifikan
PU2	Valid	Valid	Signifikan
PU3	Valid	Valid	Signifikan
PE1	Valid	Valid	Signifikan
PE2	Valid	Valid	Signifikan

Indikator	C. Val	Disc Val.	Sign
PE3	Valid	Valid	Signifikan
EXP1	Valid	Valid	Signifikan
EXP2	Valid	Valid	Signifikan
ATU1	Valid	Valid	Signifikan
ATU2	Valid	Valid	Signifikan
ATU3	Valid	Valid	Signifikan
RISK1	Valid	Valid	Signifikan
RISK2	Valid	Valid	Signifikan
RISK3	Valid	Valid	Signifikan
BI1	Valid	Valid	Tidak Signifikan
PBC1	Valid	Valid	Signifikan
PBC2	Valid	Valid	Signifikan
PBC3	Valid	Valid	Signifikan

Sumber: Penuis (2017) hasil olahan SmartPLS

Semua indikator dapat digunakan kecuali indikator BI1 yang tidak signifikan saat dilakukan uji t-value. Namun, mempertimbangkan indikator tersebut dinyatakan valid oleh uji convergent validity dan discriminant validity maka indikator tersebut dipertahankan. Implikasinya adalah first model dilanjutkan ke tahap berikutnya.

4.1.3. *Structural Model (GoF Inner Model)*

a. *Uji Reabilitas*

Uji Reabilitas yang dipakai adalah dengan melihat nilai *Cronbachs Alpha* dan *Composite Reliability* yang nilainya harus di atas 0.6 (Susanto. 2011). Hasil yang diperoleh pada aplikasi SmartPLS disajikan pada tabel 8. Dapat dilihat bawa nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability dari semua konstruk di atas 0.6 yang mengisyaratkan semua konstruk reliabel.

Tabel 8 Cronbach's Alpha

No.	Variabel	Coronbach's Alpha
1	ATU	0.901
2	CPLX	0.927
3	EXP	0.936
4	PBC	0.867
5	PE	0.897
6	PU	0.915
7	RISK	0.901

Sumber: Penuis (2017)

b. *Hasil Pengujian Hipotesis*

Pada GoF inner model ini akan dilakukan tahap yang dapat memberikan kepastian bahwa semua pengaruh antar variabel adalah signifikan. jika ditemui pengaruh variabel satu ke variabel lainnya tidak signifikan, maka garis pengaruh tersebut harus di singkirkan. Untuk menguji

signifikansi pengaruh, maka akan dilihat nilai t-value yang akan dibandingkan dengan z-score. Jika t-value > z-score maka variabel tersebut signifikan.

Tabel 9 Kesimpulan Hipotesis

Hipotesis Ke	T Statistik	Path Coev
Hipotesis 1 RISK → BI	0.451	0.060
Hipotesis 2 PBC → BI	0.877	-0.109
Hipotesis 3 EXP → BI	0.865	0.090
Hipotesis 4 PU → BI	0.656	-0.072
Hipotesis 5 ATU → BI	0.614	0.067
Hipotesis 6 PU → ATU	0.231	0.026
Hipotesis 7 PE → ATU	1.731	0.210*
Hipotesis 8 CPLX → PU	1.393	0.144
Hipotesis 9 EXP → PU	0.843	0.102
Hipotesis 10 PE → PU	0.293	-0.035

Catatan: t-tabel sig 90% = 1.665 dan t-tabel sig 95%=1.992

Dari hasil pengujian tersebut tergambaran konstruk yang memiliki pengaruh dan yang tidak memiliki pengaruh. Secara skema, hubungan antar konstruk yang memiliki hubungan dan berpengaruh signifikan adalah PU dan ATU.

c. Analisis Jalur

Analisis jalur (path) memetakan variabel endogen yang dipengaruhi variabel eksogen dengan melihat koefisien korelasi. Pada penelitian ini, hanya ditemukan 1 path, dimana yang di analisa adalah faktor PU yang mempengaruhi variabel Attitude Toward Using yang menghasilkan persamaan berikut:

$$ATU = 0,26 PU + e4 \quad (4)$$

Persamaan lain tidak disertakan karena dari hasil pengujian variabel lainnya tidak signifikan mempengaruhi variabel endogennya. Analisis terhadap path di atas adalah di mana sikap terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur Pajak (Attitude Toward Using) dipengaruhi secara langsung (direct effect) oleh persepsi kegunaan (Perceived usefulness) dimana pengusaha kena pajak memberikan respon positif terhadap aplikasi e-Faktur Pajak. nilai 0.026 menunjukkan pengaruh yang sangat kecil terhadap sikap penggunaa (Attitude Toward Using).

Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini terbukti tidak saling mempengaruhi secara signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa PKP tidak menerima adanya aplikasi e-

Faktur Pajak jika tidak diwajibkan penggunaannya dan tidak ada variabel yang mendorong mereka menggunakan aplikasi e-Faktur, Ini bisa terjadi diduga karena objek penelitian ini dengan penelitian Susanto (2011) yang menjadi rujukan memiliki karakter yang berbeda. Dampaknya adalah model penelitian yang dipergunakan untuk meneliti e-Filing tidak ideal digunakan pada e-Faktur Pajak. perbedaan mendasar antara implementasi e-Faktur Pajak dan e-Filing adalah, aplikasi e-Faktur Pajak secara mandatori diwajibkan bagi seluruh Wajib Pajak yang terdaftar sebagai Pengusaha Kena Pajak, sedangkan e-Filing adalah layanan yang diberikan ke Wajib Pajak sebagai salah satu alternatif kemudahan dalam pelaporan pajak.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian terdahulu yang meneliti tentang e-Filing (Rahmat, 2020; Susanto, 2011; Tahar et al., 2020; Wiyono, 2008), e-billing (Nugroho et al., 2018; Yusup et al., 2015), atau DJP Online (Lestari et al., 2019; Maula et al., 2020; Prawati & Britania, 2020), dimana variabel-variabel yang ada pada TPB dan TAM merupakan variabel pendorong bagi pengguna layanan untuk menggunakan layanan daring tersebut.

4.2. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ditunjukkan dengan nilai R-Square untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R-Square dari aplikasi SmartPLS dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 10: R-Square

No.	Variabel	R ²	R ² Adj
1	ATU	0.044	0.025
2	BI	0.023	-0.029
3	PO	0.035	0.004

Sumber: Penuis (2017) hasil olahan SmartPLS

Dari nilai R-square tersebut dapat disimpulkan bahwa, variabel-variabel independen yang ada pada penelitian ini hanya menjelaskan variabel dependen tidak lebih dari 5% yang mana sisanya dijelaskan oleh faktor lain. Dari hasil yang diperoleh, ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan model yang disusun berdasarkan teori yang ada tidak dapat menjelaskan hubungan antar variabelnya secara signifikan, kemungkinan tersebut seperti objek penelitian dalam hal ini aplikasi e-Faktur Pajak ini berbeda karakter dengan layanan e-Filing, sehingga model penelitian yang dipergunakan untuk meneliti e-Filing tidak dapat digunakan pada e-Faktur Pajak. perbedaan mendasar antara implementasi e-Faktur Pajak dan e-Filing adalah, aplikasi e-Faktur Pajak secara mandatori diwajibkan bagi seluruh Wajib Pajak

yang terdaftar sebagai Pengusaha Kena Pajak, sedangkan e-Filing adalah layanan yang diberikan ke Wajib Pajak sebagai salah satu alternatif kemudahan dalam pelaporan pajak

4.3. Implikasi Kebijakan

Penelitian ini dilakukan pada awal implementasi e-Faktur yang berlaku secara nasional pada 1 Juli 2016. Aplikasi yang wajib digunakan oleh Pengusaha Kena Pajak adalah aplikasi berbasis *desktop*. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa terdapat 95% faktor lain yang mempengaruhi seorang Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-Faktur. Faktor-faktor tersebut perlu diidentifikasi agar otoritas pajak dapat mengeluarkan kebijakan yang tepat sasaran di masa yang akan datang.

Saat ini otoritas pajak di Indonesia sedang mengembangkan *core tax system* atau Sistem Inti Administrasi Perpajakan yang akan mengintegrasikan layanan-layanan perpajakan dalam tiga kanal layanan berbasis internet, sambungan telepon, dan tatap muka atau dikenal dengan 3C (*click, call, counter*) (Safitra, 2019a). Layanan akan didominasi layanan berbasis internet (*click*) sehingga penting untuk mengidentifikasi faktor lain yang mendorong Wajib Pajak mau menggunakan layanan daring. Penerapan layanan secara mandatori mungkin dapat mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan layanan, namun jika persepsi dan keinginan yang ada dalam diri Wajib Pajak tidak menjadi salah satu faktor yang mendorong dalam penggunaan aplikasi akan memperbesar peluang tingkat ketidakpatuhan. Hasil yang menunjukkan bahwa terdapat signifikansi persepsi kegunaan penggunaan dengan perilaku untuk menggunakan memberikan sinyal bahwa otoritas pajak perlu mensosialisasikan manfaat dari setiap layanan daring yang dikeluarkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan penggunaan layanan mempengaruhi perilaku menggunakan aplikasi e-Faktur Pajak sehingga faktor ini dapat dijadikan salah satu sasaran otoritas pajak untuk meningkatkan dorongan penggunaan aplikasi. Pentingnya penentuan sasaran dalam upaya peningkatan kepatuhan pajak menjadi penting, mengingat tingkat kepatuhan formal di Indonesia masih belum optimal sehingga diduga mempengaruhi tingkat realisasi pajak. Namun, faktor-faktor yang ada pada TPB dan TAM belum cukup mewakili faktor yang mempengaruhi dorongan PKP untuk menggunakan aplikasi e-Faktur Pajak, sehingga dapat menjadi

pertimbangan penelitian selanjutnya untuk menggunakan pendekatan teori lainnya.

Penelitian ini dilakukan pada awal implementasi aplikasi e-Faktur Pajak. Saat itu kanal layanan hanya berupa aplikasi *desktop*. Saat ini e-Faktur Pajak memiliki tiga kanal, aplikasi *desktop*, *web base*, dan *host to host*. Perpindahan kanal dari *desktop* ke kanal lainnya merupakan pilihan dari Wajib Pajak didasarkan kemampuan teknologi yang mereka miliki. Gap ini dapat digunakan sebagai penelitian di masa yang akan datang. Selain itu, penelitian ini menggunakan sampel data di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pesanggrahan yang didominasi Pengusaha Kena Pajak kecil. Hal ini terjadi karena adanya aturan dari Pemerintah Daerah yang menerapkan zona usaha. Regulasi ini menyebabkan tidak banyak dan tidak beragam jenis usaha Pengusaha Kena Pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pesanggrahan.

Masih terdapat ruang untuk penelitian di masa yang akan datang dengan mengeksplorasi variabel lain yang mempengaruhi perilaku yang mendorong penggunaan layanan, sehingga dapat diketahui variabel lain yang belum masuk dalam model pada penelitian ini. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat dipertimbangkan memperluas lingkup penelitian menjadi PKP di lingkungan Kantor Wilayah atau tingkat Nasional, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan dasar penentuan strategi pengembangan layanan di masa depan. Penerimaan atas layanan atau kebijakan merupakan salah satu faktor internal di diri Wajib Pajak yang meningkatkan kepatuhan pajak, dengan teridentifikasinya persepsi atas kegunaan suatu layanan, maka KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan dapat menentukan strategi untuk meningkatkan penerimaan atas layanan dengan mempublikasikan atau mensosialisasikan kegunaan suatu layanan baik bagi Wajib Pajak dan/atau masyarakat umum yang menerima *outcome* terhadap pembayaran pajak.

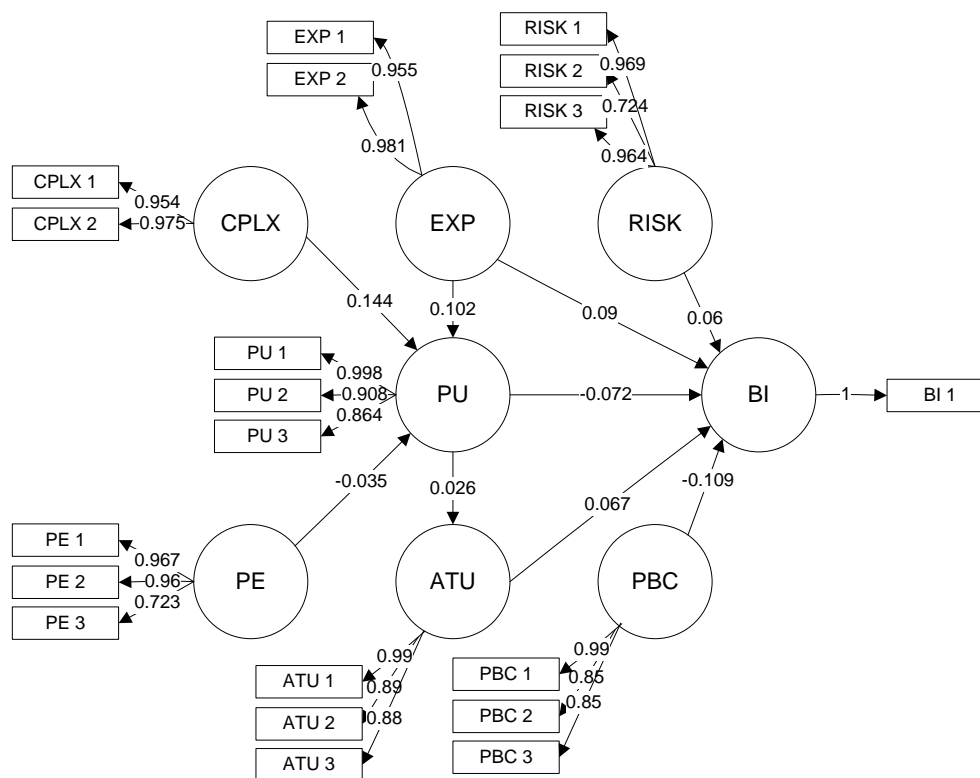
DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior *Action control* (pp. 11-39): Springer.
- Ariasih, N. P., Mahyuni, L. P., & Putra, A. A. M. S. (2021). Menelisik Penerimaan e-faktur versi 3.0 Melalui Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8(01), 37-52.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 16(1), 74-94.

- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4), 672-695.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1-116.
- Devos, K. (2013). *Factors influencing individual taxpayer compliance behaviour*: Springer Science & Business Media.
- Erdiansyah, A. V. (2021). Formal Tax Compliance in Indonesia Through Electronic Tax Filing: A Case Study of Micro, Small, and Medium Enterprises. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Journal)*, 5(1).
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1977). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. *Philosophy and Rhetoric*, 10(2).
- Hair, J. F., Page, M., & Brunsveld, N. (2019). *Essentials of business research methods*: Routledge.
- Hsu, M.-H., & Chiu, C.-M. (2004). Predicting electronic service continuance with a decomposed theory of planned behaviour. *Behaviour & Information Technology*, 23(5), 359-373.
- Hung, S.-Y., Chang, C.-M., & Yu, T.-J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government information quarterly*, 23(1), 97-122.
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih pada Implementasi e-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3).
- Lallmahomed, M. Z., Lallmahomed, N., & Lallmahomed, G. M. (2017). Factors influencing the adoption of e-Government services in Mauritius. *Telematics and Informatics*, 34(4), 57-72.
- Lestari, W. T., Suharto, E., Wirawan, P. W., & Kurniawan, K. (2019). *Trust and Risk for Measuring OnlineTax Application Acceptance*. Paper presented at the 2019 3rd International Conference on Informatics and Computational Sciences (ICICoS).
- Lu, C.-T., & Ting, C.-T. (2013). *A study of tax e-filing acceptance model: A structural equation modeling approach*. Paper presented at the 2013 IEEE/ACIS 12th International Conference on Computer and Information Science (ICIS).
- Maula, F., Rahim, S., & Lannai, D. (2020). Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan DJP Online. *CESJ: Center Of Economic Students Journal*, 3(1), 1-16.
- Nabavi, A., Taghavi-Fard, M. T., Hanafizadeh, P., & Taghva, M. R. (2016). Information technology continuance intention: A systematic literature review. *International Journal of E-Business Research (IJEBR)*, 12(1), 58-95.
- Nugroho, R. A., Susilowati, A. D., Ambarwati, O. C., & Pratiwi, A. (2018). Factors Affecting Users' Acceptance of E-Billing System in Surakarta Tax Office. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 9(1), 37-42.
- Perangin-angin, W. A., Respati, A. D., & Kusumawati, M. D. (2018). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap attitude toward using e-faktur. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 16(2), 307-322.
- Pieterse, W., & Teerling, M. (2008). *Citizen behavior in a multi-channel environment*. Paper presented at the Proceedings of the 2008 International conference on Digital government research.
- Prawati, L. D., & Britania, H. (2020). THE IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON TAXATION: CORPORATE TAXPAYERS'INTEREST IN USING DJP ONLINE SYSTEM. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(7), 2451-2462.
- Rahmat, A. (2020). *Pengaruh Pengetahuan e-filling, Sosialisasi Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Akhlak sebagai Variabel Moderasi (Studi pada KPP Pratama Makassar Selatan)*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Safitra, D. A. (2019a). Belajar dari yang lain: Commercial of The Shelf pada Sistem Inti Administrasi Perpajakan di Indonesia *Esai Keuangan Negara: Kontribusi Pemikiran untuk Indonesia* (pp. 27-40): Diandra Kreatif.
- Safitra, D. A. (2019b). IMPLEMENTASI E-TAX INVOICE: SEBUAH STUDI KOMPARATIF.

- JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Journal)*, 2(1), 95-105.
- Safitra, D. A., & Djamaluddin, S. (2020). Apakah aktivitas pengawasan otoritas pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak? studi kasus Wajib Pajak PPN di Indonesia. *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, 4(1), 17-38.
- Susanto, N. A. (2011). *Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem e-Filing Direktorat Jenderal Pajak*. Thesis. Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia. Jakarta.
- Tahar, A., Riaydh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(9), 537-547.
- Tambun, S., & Kopong, Y. (2017). The Effect of E-Filing on The of Compliance Individual Taxpayer, Moderated By Taxation Socialization. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 13(1), 45-51.
- Uyar, A., Nimer, K., Kuzey, C., Shahbaz, M., & Schneider, F. (2021). Can e-government initiatives alleviate tax evasion? The moderation effect of ICT. *Technological Forecasting and Social Change*, 166, 120597.
- Venkatesh, V., Sykes, T. A., & Venkatraman, S. (2014). Understanding e-Government portal use in rural India: role of demographic and personality characteristics. *Information systems journal*, 24(3), 249-269.
- Wiyono, A. S. (2008). Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing sebagai sarana pelaporan pajak secara online dan realtime. *The Indonesian Journal of Accounting Research*, 11(2).
- Yusup, M., Hardiyana, A., & Sidharta, I. (2015). User acceptance model on e-billing adoption: A study of tax payment by government agencies. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 3(4), 150-157.

LAMPIRAN I Convergency Validity



Sumber: Penulis (2017) hasil olahan SmartPLS

LAMPIRAN II Kuesioner

RAHASIA

Pewawancara

Nomor Responden

KUISIONER

PENERIMAAN WAJIB PAJAK PADA AWAL IMPLEMENTASI E-FAKTUR PAJAK BERBASIS *DESKTOP APPLICATION*

	KUNJUNGAN I	KUNJUNGAN II
TANGGAL:		
JAM MULAI:		
JAM BERAKHIR:		
WAWANCARA:	<input type="checkbox"/> Selesai <input type="checkbox"/> Tidak Selesai	<input type="checkbox"/> Selesai <input type="checkbox"/> Tidak Selesai
	Keterangan:	Keterangan:

Selamat pagi/siang/malam Bapak/Ibu
Perkenalkan nama kami Dhian Adhetya Safitra.

Saat ini kami sedang melakukan penelitian dengan judul PENERIMAAN WAJIB PAJAK PADA AWAL IMPLEMENTASI E-FAKTUR PAJAK BERBASIS *DESKTOP APPLICATION*. Ibu/Bapak kami pilih secara khusus dengan mempertimbangkan keterlibatan Bapak/Ibu dan/atau perusahaan yang dipimpin Bapak/Ibu pada implementasi e-Faktur Pajak. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat berpartisipasi untuk melakukan pengisian kuisisioner ini. Pengisian kuisisioner ini akan berlangsung sekitar 15 menit dan Bapak/Ibu dapat menghentikan partisipasi Bapak/Ibu tanpa ada masalah atau tetap melanjutkan pengisian kuisisioner melebihi waktu yang ditetapkan.

Informasi yang Bapak/Ibu berikan pada pengisian kuisisioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian yang akan disusun menjadi rekomendasi kebijakan bukan untuk konsumsi masyarakat umum. Jika terdapat informasi personal pada kuisisioner ini seperti data pribadi, kami akan menjaga kerahasiaan informasi tersebut.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu menjawab pertanyaan, saya ucapkan terima kasih.

1. IDENTITAS RESPONDEN

- | | |
|------|--|
| IR01 | <input type="checkbox"/> Badan
<input type="checkbox"/> Orang Pribadi |
| IR02 | Bidang Usaha:
<input type="checkbox"/> Perdagangan
<input type="checkbox"/> Jasa Kontruksi
<input type="checkbox"/> Jasa Konsultasi
<input type="checkbox"/> Lainnya |

IR03	Jabatan [] Pemilik Usaha [] Staff [] Konsultan [] Lainnya
------	---

IR04A	Mengoperasikan Aplikasi e-Faktur Pajak? [] Tidak [] Ya selama [] [] Tahun [] [] Bulan
-------	---

IR04B	Aplikasi e-Faktur yang digunakan [v] Desktop [] Web Base [] Host to Host [] Host to Host – ASP (Application)
-------	---

IR05	Instansi/Perusahaan Responden:
------	--------------------------------

IR06	Media Komunikasi: Telepon [Rumah/kantor] : Mobile Phone : Email : Alamat Kantor : Alamat Rumah : :
------	--

DAFTAR PERTANYAAN

Lingkari angka pada kotak [1][2][3][4][5]

PERSEPSI PENGGUNAAN					
Perceived Usefulness					
PU1	Penggunaan meningkatkan saya	e-Faktur performa	Pajak pelaporan	dapat pajak	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]
PU2	Penggunaan meningkatkan saya	e-Faktur efektifitas	Pajak pelaporan	dapat pajak	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]
PU3	Penggunaan meningkatkan pajak saya	e-Faktur menyederhanakan	Pajak pelaporan	dapat	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN					
Perceived Easy of Use					
PE1	Mudah bagi saya untuk mempelajari aplikasi e-Faktur Pajak				Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]
PE2	Manual, katalog error, dan fungsi bantu aplikasi e-Faktur Pajak sangat mudah dipahami dan jelas				Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]
PE3	Secara umum aplikasi e-Faktur Pajak sangat user friendly atau mudah digunakan				Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]
SIKAP TERHADAP PENGGUNAAN					
Attitude Toward Using					
ATU1	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi e-Faktur				Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]
ATU2	Saya menikmati mengoperasikan aplikasi e-Faktur				Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]
ATU3	Saya mearasa frustrasi saat menggunakan aplikasi e-Faktur				Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]

(Lanjutan)

MINAT PERILAKU UNTUK MENGGUNAKAN

Behavioral Intention of Use

BI1	Saya mengharapkan penggunaan aplikasi e-Faktu terus berlanjut di masa datang	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju
		[1][2][3][4][5]

PENGALAMAN MENGOPERASIKAN APLIKASI E-FAKTUR

Experience

EXP1	Saya memiliki banyak pengalaman dalam mengatasi <i>error</i> pada aplikasi e-Faktur	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju
		[1][2][3][4][5]
EXP2	Saya memiliki pengalaman yang cukup dalam mengoperasikan semua menu pada aplikasi e-Faktur	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju
		[1][2][3][4][5]

PERSEPSI KERUMITAN PENGGUNAAN

Complexity

CMPX1	Menggunakan aplikasi e-Faktur sangat menyita waktu karena banyak fungsi dan prosedur yang harus dijalankan	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju
		[1][2][3][4][5]
CMPX2	Tidak mudah mengintegrasikan <i>Output</i> e-Faktur dengan pekerjaan lain	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju
		[1][2][3][4][5]

PERSEPSI RISIKO

Perceived Risk

RISK1	Penggunaan aplikasi e-Faktur menyebabkan informasi faktur pajak perusahaan saya disalahgunakan	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju
		[1][2][3][4][5]
RISK2	Saya tidak yakin saat menggunakan aplikasi e-Faktur	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju
		[1][2][3][4][5]
RISK3	Menurut saya penggunaan aplikasi e-Faktur tidak aman karena masalah keamanan dan privasi	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju
		[1][2][3][4][5]

PERSEPSI KEMAMPUAN MENGONTROL

Percieved Believe Control

PBC1	Saya kesulitan untuk menemukan komputer dan alat pendukung lain yang cocok untuk aplikasi e-Faktur	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]
PBC2	Mudah bagi saya mendapatkan bantuan saat kesulitan mengoperasikan aplikasi e-Faktur	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]
PBC3	Saya mampu menggunakan aplikasi e-Faktur secara mandiri	Sangat tidak setuju ←→ Sangat setuju [1][2][3][4][5]
